



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades blandas y el desempeño laboral del comité de gobierno digital  
del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Morales Fernández, Brandon José Luis (ORCID: 0000-0001-9607-9750)

**ASESOR:**

Mg. Sotero Montero, Alberto (ORCID:0000-0003-2894-097X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico con mucho amor a mi madre y a todos los jóvenes que buscan alcanzar sus metas que a pesar que los tiempos y coyunturas no sean favorables, surgen capaces y convencidos de ayudar a su país.

## **Agradecimiento**

Agradezco a aquellas personas que sirvieron de guía para el presente trabajo y en especial a Rosa Vanessa por su incondicional sustento y apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **MORALES FERNANDEZ, BRANDON JOSE LUIS**

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:  
**Habilidades Blandas y el desempeño laboral del Comité de gobierno digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre**

Fecha: 14 de agosto de 2020

Hora: 2:45 p.m.

#### JURADOS:

##### PRESIDENTE:

Dra. Yolanda Felicitas Soria Perez

##### SECRETARIO:

Mg. Santiago Gallarday Morales

##### VOCAL:

Mg. Santos Alberto Sotero Montero

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- 
- 
- 

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar redacción con normas APA
- 
- 

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Brandon José Luis Morales Fernández**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Habilidades blandas y el desempeño laboral del Comité de Gobierno Digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre**” presentada, en 86 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto del 2020



---

**Firma**

**Brandon José Luis Morales Fernández**  
DNI: 44695311

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	43

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable habilidades blandas	15
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.	16
Tabla 3: Distribución de los participantes del comité de gobierno digital del Serfor.	17
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento de la variable 1 habilidades blandas.	18
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento de la variable 2 desempeño laboral.	19
Tabla 6: Validación por juicio de expertos de las variables control interno y gestión de tesorería.	19
Tabla 7: Confiabilidad estadística – Alpha de Cronbach para las variables habilidades blandas u desempeño laboral.	20
Tabla 8: Tabla de frecuencia de la variable habilidades blandas	21
Tabla 9: Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral.	21
Tabla 10: Tabla de frecuencia de la dimensión liderazgo.	22
Tabla 11: Tabla de frecuencia de la dimensión comunicación.	23
Tabla 12: Tabla de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo.	24
Tabla 13: Matriz de correlación de la variable habilidades blandas y variable desempeño laboral.	25
Tabla 14: Matriz de correlación de la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo.	26
Tabla 15: Matriz de correlación de la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación.	27
Tabla 16: Matriz de correlación de la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo.	28

## **Índice de figuras**

Figura 1: Gráfico de barras habilidades blandas	21
Figura 2: Gráfico de barras desempeño laboral	22
Figura 3: Gráfico de barras liderazgo	22
Figura 4: Gráfico de barras de la comunicación	23



## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral del comité de gobierno digital del Serfor, 2020. Asimismo, la población estuvo conformada por un total de 101 empleados del Serfor relacionados a las actividades del Comité de Gobierno Digital del Serfor, en este sentido se consideró a toda la población a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos que permitió medir las variables habilidades blandas y desempeño laboral.

Así como también, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental de nivel correlacional y corte transversal; así como la aplicación del cuestionario que estuvo conformado por un total de 54 preguntas en la escala de Likert para la población, obteniéndose así resultados interpretados por medio de los gráficos y tablas de correlación de las variables y dimensiones de las habilidades blandas y desempeño laboral.

En este sentido, se concluyó que existe una relación significativa directa entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en el Comité de Gobierno Digital del Serfor, 2020. con un Rho Spearman de 0.652 lo que indica que existe una relación positiva moderada entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral, y un (p) valor iguala 0,000 menor que 0.01 lo demostrando que es altamente significativo. Por lo tanto, se puede decir que, a mayores habilidades blandas, mayor desempeño laboral.

**Palabras claves:** habilidades blandas, desempeño laboral, comité, gobierno, digital.

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between soft skills and job performance of the Serfor digital government committee, 2020. Likewise, the population was made up of a total of 101 Serfor employees related to the activities of the Digital Government Committee del Serfor, in this sense, the entire population was considered to whom the data collection instrument was applied, which made it possible to measure the variables soft skills and job performance.

As well as, the study had a basic quantitative approach, with a non-experimental design of correlational level and cross section; as well as the application of the questionnaire that was made up of a total of 54 questions on the Likert scale for the population, thus obtaining results interpreted through the graphs and correlation tables of the variables and dimensions of soft skills and job performance.

In this sense, it was concluded that there is a direct significant relationship between soft skills and job performance in the Serfor Digital Government Committee, 2020. with a Rho Spearman of 0.652, which indicates that there is a moderate positive relationship between the skills variables soft and job performance, and a (p) value equals 0.000 less than 0.01, showing that it is highly significant. Therefore, it can be said that the higher the soft skills, the higher the job performance.

**Keywords:** soft skills, job performance, committee, government, digital